ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 **: การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา 2563 (1 กรกฎาคม 2563 – 30 มิถุนายน 2564)

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ **:** รองอธิการบดี (ผศ. กฤษณพงค์ สังขวาสี)

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ **:** กองพัฒนานักศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ **:**

สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกู้ยืมการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

เกณฑ์การประเมิน: 6 ข้อ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3-4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

เกณฑ์มาตรฐานและผลการดำเนินงาน

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1.	จัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในด้านการจัดบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรีในระดับสถาบัน ประกอบด้วย กองพัฒนานักศึกษา งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตตรัง และงานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช เพื่อตอบสนองนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ด้านการพัฒนานักศึกษา ดำเนินการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในระดับสถาบัน ซึ่งในปีการศึกษา 2563 มีการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน มีรายละเอียดของกิจกรรม ดังนี้

<u>ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา</u>

1. ดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการนักศึกษา และดำเนินการตามกรอบแนวทางการดำเนินการ ตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา ของสำนักส่งเสริม

และพัฒนาศักยภาพนักศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2563 และคู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการนักศึกษาของกองพัฒนานักศึกษา

2. จัดบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย

2.1 การให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการนักศึกษา เช่น ทุนการศึกษา การกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา การผ่อนผันการเกณฑ์ทหารกอง ประจำการในคราวที่มีคนพอ การรักษาพยาบาลเบื้องต้น การประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น

2.2 การให้คำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตร การจัดกิจกรรมของสภานักศึกษา การจัดกิจกรรมของ องค์การนักศึกษาและชมรมสังกัดองค์การนักศึกษา การเบิก-จ่ายคืนเงิน และการประเมินผลการจัดกิจกรรม

2.3 การให้คำปรึกษาด้านการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ผ่านแอพพลิเคชั่น Line Bussiness

3 เปิดโอกาสให้นักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาในหลายช่องทาง ได้แก่

3.1 นักศึกษาสามารถขอรับคำปรึกษาได้โดยตรง ณ กองพัฒนานักศึกษา อาคารกิจการนักศึกษา และงานบริการการศึกษา ประจำวิทยาเขตตรัง และวิทยาเขตนครศรีธรรมราช

3.2 หมายเลขโทรศัพท์กองพัฒนานักศึกษา (0 7431 7158-9)

3.3 หมายเลขโทรศัพท์ งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตตรัง (0 7520 4059)

3.4 หมายเลขโทรศัพท์ งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตนครศรีธรรมราช (พื้นที่ไสใหญ่ 0 75773 131-2 ต่อ 166 และ พื้นที่ทุ่งใหญ่ 0 7548 9613)

3.5 เว็บไซต์ของกองพัฒนานักศึกษา และหน่วยงาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) เป็นต้น

4. บริการให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านกิจการนักศึกษา สวัสดิการนักศึกษา กฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และแนวทางประพฤติ ปฏิบัติตนตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัย ในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของทุกหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาใหม่ได้ทำความรู้จักกับมหาวิทยาลัย การติดต่อขอรับบริการของมหาวิทยาลัย และเตรียมความพร้อม ในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ ผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์ และ YOUTUBE ดังนี้

4.1 การบรรยายในหัวข้อ “ระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษา” โดย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 การบรรยายในหัวข้อ “การจราจรภายในมหาวิทยาลัย” โดยกองกลาง

4.3 การบรรยายในหัวข้อ “ระบบงานทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา" โดย สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

4.4 การบรรยายในหัวข้อ “กิจกรรมพัฒนานักศึกษา” โดย กองพัฒนานักศึกษา

4.5 สำหรับกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาในพื้นที่วิทยาเขตนครศรีธรรมราช และพื้นที่วิทยาเขตตรัง ดำเนินการโดยงานบริการการศึกษา ประจำวิทยาเขตนั้น ๆ

4.6 คลิปวีดีโอเผยแพร่ ขั้นตอนการทำสัญญากองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ./กรอ.) สำหรับนักศึกษารายใหม่และรายเก่าย้ายสถานศึกษา

5. ดำเนินการสร้างแอพพลิเคชั่นการคัดกรองสุขภาพจิตด้วยตนเอง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดการให้คำปรึกษา ในเชิงป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งผลการคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้น จัดเก็บเป็นฐานข้อมูล รับผิดชอบโดยงานบริการและสวัสดิการ บริการสุขภาพและอนามัย กองพัฒนานักศึกษา กรณีที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับความเสี่ยงสูง กองพัฒนานักศึกษาจะดำเนินการตามกระบวนการให้คำปรึกษาต่อไป

<u>ด้านการแนะแนวการใช้ชีวิต</u>

1. ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษาในการจัดการเรียนการสอน ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยกองพัฒนานักศึกษา ได้ดำเนินการดังนี้

1.1 จัดประชุมคณะกรรมการกำกับ ติดตามและดำเนินงานด้านสุขอนามัย เพื่อดำเนินการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และดำเนินงานตามแนวปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษา ในการจัดการเรียนการสอน ปีการศึกษา 2563 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2563

1.2 ติดตามผลการดำเนินงานด้านสุขอนามัยในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID-19) ในแต่ละพื้นที่ของมหาวิทยาลัย ระหว่างวันที่ 14-15 กรกฎาคม 2563 และ 21 กรกฎาคม 2563

1.3 มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายส่งเสริมการศึกษาแก่นักศึกษาที่มีความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียน และได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปีการศึกษา 2563 เป็นทุนการศึกษา จำนวน 503 ทุน ทุนละ 10,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,030,000 บาท

2. มหาวิทยาลัยสนับสนุนงบประมาณในการจัดโครงการพัฒนานักศึกษา เพื่อแนะแนวการด้านการใช้ชีวิตให้แก่นักศึกษาในสถาบัน ดังนี้

2.1 โครงการปฐมนิเทศนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งพื้นที่สงขลา ดำเนินการโดยคณะ สำหรับพื้นที่วิทยาเขตนครศรีธรรมราช และวิทยาเขตตรัง ดำเนินการโดยงานบริการการศึกษา ประจำสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ในการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยในแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา

2.2 โครงการเสริมสร้างทักษะชีวิตตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย โดยมีการจัดกิจกรรมย่อยที่สอดคล้องกับชั้นปีของนักศึกษา ดำเนินการโดยกองพัฒนานักศึกษา

ด้านการเข้าสู่อาชีพของนักศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา งานบริการการศึกษา ประจำวิทยาเขตตรังและวิทยาเขตนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการดังนี้

1. ให้คำปรึกษาและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาปัจจุบันผ่านเว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาทำงานเสริมรายได้ (Part-time)

2. โครงการปัจฉิมนิเทศนักศึกษา (รับผิดชอบโดยสำนักงานวิทยาเขต) การเขียนประวัติส่วนตัว เทคนิคการสัมภาษณ์งาน เป็นต้น

3. บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่าง รายงานสถานการณ์ตลาดแรงงานภาคใต้ จากสำนักงานจัดหางานจังหวัด ผ่านเว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา/สื่อสังคมออนไลน์ (facebook)

ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษา ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)			ระดับความพึงพอใจ
	ภาคการศึกษาที่ 1/2563	ภาคการศึกษาที่ 2/2563	คะแนนเฉลี่ย	
การบริการให้คำปรึกษา แนะแนวด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา				
1. การให้คำแนะนำ ดูแลเอาใจใส่ ด้านการบริการนักศึกษาในมหาวิทยาลัย	4.91	4.87	4.89	มากที่สุด
2 การให้คำแนะนำด้านการเงิน ทุนการศึกษาหรือกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	4.65	4.62	4.64	มากที่สุด
3 การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ การวัดและประเมินผล	4.66	4.64	4.65	มากที่สุด
4 การให้คำแนะนำด้านสุขภาพอนามัย	4.89	4.87	4.88	มากที่สุด
5 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.89	4.87	4.88	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรายด้าน	**4.80**	**4.77**	**4.79**	**มากที่สุด**

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-1-01	ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ การแบ่งส่วนงานภายในเป็นงานและสาขาวิชา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และคำสั่งที่เกี่ยวข้องของสำนักงานวิทยาเขต
Srivijaya 1.4-1-02	คำสั่งแต่งตั้งบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ของกองพัฒนานักศึกษา และสำนักงานวิทยาเขต
Srivijaya 1.4-1-03	คู่มือกรอบแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐานกิจการนักศึกษา พ.ศ. 2563
Srivijaya 1.4-1-04	คู่มือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการนักศึกษา
Srivijaya 1.4-1-05	Print out Website กองพัฒนานักศึกษา/งานบริการการศึกษา สำนักงานวิทยาเขต
Srivijaya 1.4-1-06	Print out เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook , Line Business) การประชาสัมพันธ์และการให้คำปรึกษานักศึกษา
Srivijaya 1.4-1-07	คู่มือการจัดบริการนักศึกษา
Srivijaya 1.4-1-08	Print out การจัดกิจกรรมโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ ผ่านแอพพลิเคชั่น Zoom
Srivijaya 1.4-1-09	สรุปผลโครงการปฐมนิเทศนักศึกษา
Srivijaya 1.4-1-10	สรุปผลโครงการเสริมสร้างทักษะชีวิตตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย
Srivijaya 1.4-1-11	Print out แอพพลิเคชั่นคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้นด้วยตนเอง

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2.	มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงาน ทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษา งานบริหารกิจการทั่วไป ประจำวิทยาเขต ได้ดำเนินการดังนี้

1. จัดทำปฏิทินการจัดกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แจ้งเวียนไปยังทุกหน่วยงานเพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรได้ทราบกำหนดการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในระดับสถาบัน

2. ประชาสัมพันธ์การจัดบริการข้อมูลการจัดกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร การให้บริการของหน่วยงานแหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น แจ้งเวียนหนังสือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน และเครือข่ายสังคมออนไลน์

3. ประชาสัมพันธ์การรับสมัครนักศึกษาทำงานพิเศษระหว่างภาคเรียน

ทั้งนี้ เนื่องจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้เกิดปัญหาด้านเศรษฐกิจของประเทศ สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยดำเนินการตามโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) เป็นหน่วยจ้างงานประชาชนทั่วไป บัณฑิตจบใหม่ และนักศึกษา ให้มีงานทำและฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชน

ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษา ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)			ระดับความพึงพอใจ
	ภาคการศึกษาที่ 1/2563	ภาคการศึกษาที่ 2/2563	คะแนนเฉลี่ย	
การให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา				
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษา	4.89	4.87	4.88	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้องกับสาขาที่เรียน เช่น ไปทัศนศึกษา หรือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยาย เป็นต้น	4.89	4.85	4.87	มากที่สุด
3. ทุนการศึกษา/กองทุนสนับสนุนการศึกษา	4.90	4.86	4.88	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรายด้าน	**4.89**	**4.86**	**4.88**	**มากที่สุด**

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-2-01	Print out ของมหาวิทยาลัย และของหน่วยงานสายสนับสนุน
Srivijaya 1.4-2-02	หนังสือแจ้งเวียนประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน
Srivijaya 1.4-2-03	ภาพถ่ายบอร์ดประชาสัมพันธ์
Srivijaya 1.4-2-04	สรุปโครงการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร
Srivijaya 1.4-2-05	ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3.	จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัย ได้สนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน ดำเนินการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา โดยกองพัฒนานักศึกษา งานบริการการศึกษา ประจำวิทยาเขตตรังและนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการดังนี้

1. เผยแพร่บทความเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น การเตรียมตัวก่อนไปสมัครงาน การเขียนประวัติส่วนตัว การพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น

2. จัดโครงการเสริมสร้างทักษะชีวิตตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในการเข้าสู่อาชีพ ดำเนินการโดย กองพัฒนานักศึกษา ดังนี้

กิจกรรมที่ ๑ พัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่อาชีพ
บรรยายในหัวข้อ “เคล็ดลับพัฒนาบุคลิกภาพพิชิตนายจ้าง”

กิจกรรมที่ ๒ การเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์พร้อมก้าวสู่โลกอาชีพ
บรรยายในหัวข้อ “คิดอย่างเป็นระบบ ในยุคดิจิทัล ก่อนออกไปสู่สถานประกอบการ”

3. การจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา เช่น กิจกรรมให้ความรู้ในอาชีพแอร์โฮสเตส สจ๊วต และการพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน

ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษา ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)			ระดับความพึงพอใจ
	ภาคการศึกษาที่ 1/2563	ภาคการศึกษาที่ 2/2563	คะแนนเฉลี่ย	
การจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา				
1. การให้บริการทางวิชาการ/การจัดกิจกรรม/โครงการเพื่อประโยชน์แก่ผู้เรียน	4.89	4.88	4.89	มากที่สุด
2. การให้การสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษา	4.90	4.88	4.89	มากที่สุด
3. ให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ งานอาชีพ และการเรียนต่อในระดับสูงได้	4.67	4.66	4.67	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรายด้าน	**4.82**	**4.81**	**4.81**	**มากที่สุด**

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-3-01	Print out เว็บไซต์เผยแพร่บทความเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา
Srivijaya 1.4-3-02	Print out ประชาสัมพันธ์การรับสมัครงานออนไลน์
Srivijaya 1.4-3-03	รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4.	ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ เมื่อสิ้นแต่ละภาคการศึกษา ผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการบริการข้อมูล (สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : https://reg.rmutsv.ac.th/regInfo2019/assessmentRep.php) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา โดยครอบคลุมการจัดกิจกรรมและบริการทั้ง 3 ด้าน และให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ โดยมีผลการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563 ในภาคเรียนที่ 1 ข้อมูล ณ วันที่ 25 ธันวาคม 2563 และ ภาคเรียนที่ 2 ข้อมูล ณ วันที่ 18 พฤษภาคม 2564 ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)			ระดับความพึงพอใจ
	ภาคการศึกษาที่ 1/2563	ภาคการศึกษาที่ 2/2563	คะแนนเฉลี่ย	
ด้านการบริการให้คำปรึกษา แนะแนวด้านการใช้ชีวิตและการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา	4.80	4.77	4.79	มากที่สุด
การให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา	4.89	4.86	4.88	มากที่สุด
การจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา	4.82	4.81	4.81	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมของการจัดบริการนักศึกษา	**4.84**	**4.82**	**4.83**	**มากที่สุด**

โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการจัดการให้บริการและการให้ข้อมูลเพื่อส่งให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา ดังนี้

1. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน
   ข้อเสนอแนะ : อยากให้ผู้ให้บริการมี Service Mind เพิ่มขึ้น
2. ด้านการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา
   ข้อเสนอแนะ : การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว ชัดเจน จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้นักศึกษาเกิดความล่าช้าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าทีของมหาวิทยาลัย
3. ด้านการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
   ข้อเสนอแนะ : มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ต่อชุมชน จิตอาสา เน้นการลงพื้นที่หรือทำงานจริง

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-04-01	รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2563
Srivijaya 1.4-04-02	Print Out (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการข้อมูล สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน https://reg.rmutsv.ac.th/regInfo2019/assessmentRep.php)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5.	นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา

ผลการดำเนินงาน

กองพัฒนานักศึกษา มีการจัดประชุมกองพัฒนานักศึกษา ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2564 เพื่อเสนอต่อที่ประชุมวาระพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยนำผลการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการให้บริการนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 256- และนำข้อเสนอแนะจากมติที่ประชุมมาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการในปีการศึกษา 2564 ต่อไป โดยมีแนวทางในการปรับปรุงดังนี้

1. ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน
   ข้อเสนอแนะ :
   อยากให้ผู้ให้บริการมี Service Mind เพิ่มขึ้น

แนวทางการปรับปรุง :

มหาวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาการให้บริการที่ดีด้วย Service Mind ตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2564 ให้ผู้บริหารระดับต้นและบุคลากรสายสนับสนุนผ่านการอบรมการให้บริการที่ดีและได้รับความรู้ความเข้าใจและแนวคิดการบริการด้วยใจมาปรับใช้ในการให้บริการในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- โครงการผู้บริหารระดับต้นกับการบริการด้วยใจ (Service Mind)
- โครงการบุคลากรสายสนับสนุนกับการบริการด้วยใจ (Service Mind)

2. ด้านการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา

ข้อเสนอแนะ :

การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็ว ชัดเจน จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้นักศึกษาเกิดความล่าช้าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

แนวทางการปรับปรุง :

เพิ่มช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสาร และมอบหมายให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกหน่วยงานที่ให้บริการนักศึกษา มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลข่าวสารรวมถึงการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา เช่น Line Business ของมหาวิทยาลัย

3. ด้านการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะ :

มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ มีประโยชน์ต่อชุมชน จิตอาสา เน้นการลงพื้นที่หรือทำงานจริง เพื่อเพิ่มทั้งความรู้และประสบการณ์จริง และอยากมีการพัฒนาเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ

แนวทางการปรับปรุง :

เนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการจัดกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติงานด้านจิตอาสา หรือลงพื้นที่การทำงานจริง จึงมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบโครงการส่งเสริมและพัฒนาทักษะนักศึกษาตามอัตลักษณ์ศรีวิชัย ในปีการศึกษา 2564 ปรับรูปแบบการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยเน้นให้ความรู้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการทำงาน ทำงานจริงหรือประสบการณ์ การในการทำงานที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ

สำหรับการดำเนินการในปีการศึกษา 2563 ได้นำข้อมูลความคาดหวังของนักศึกษาใน ปีการศึกษา 2562 มาปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจากผลการประเมินการจัดกิจกรรมและการจัดบริการ ดังนี้

<u>ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษา แนะแนวการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน</u>

ข้อเสนอแนะ/ผลการคาดหวังของนักศึกษา : ต้องการให้มีห้องให้คำปรึกษาเป็นกรณีพิเศษ สำหรับเรื่องที่ต้องการปรึกษาเป็นความลับ

แนวทางการปรับปรุง : การให้คำปรึกษาเป็นกรณีพิเศษ มอบหมายให้งานพยาบาล (ศูนย์สุขภาพราชมงคลศรีวิชัย) จัดพื้นที่ในห้องพยาบาลแบ่งเป็นห้องให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

ผลการดำเนินงาน : จัดพื้นที่ในห้องพยาบาลแบ่งเป็นห้องให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา

ด้านการให้บริการข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา

(1) ข้อเสนอแนะ/ผลการคาดหวังของนักศึกษา : ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาใหม่ทราบเกี่ยวกับข้อมูลการกู้ยืมเงิน (กรอ./กยศ.)

แนวทางการปรับปรุง : ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และเผยแพร่หลักเกณฑ์การขอกู้ยืมเงิน (กยศ./กรอ.) ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน : ดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการกู้ยืมเงินฯ ให้กับนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทราบ ผ่านเว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษาและกลุ่มเฟสบุ๊ค งาน กยศ. มทร.ศรีวิชัย

(2) ข้อเสนอแนะ/ผลการคาดหวังของนักศึกษา : สิทธิประกันอุบัติเหตุของนักศึกษายังไม่ชัดเจน ไม่แจ้งวิธียื่นเอกสารที่ชัดเจน

แนวทางการปรับปรุง : ประชาสัมพันธ์คู่มือการให้บริการด้านการประกันอุบัติเหตุและสิทธิประโยชน์ให้กับนักศึกษาแต่ละคณะทราบ

ผลการดำเนินงาน : งานบริการและสวัสดิการ ดำเนินการจัดทำหนังสือบันทึกข้อความ ขอส่งสำเนากรมธรรม์ประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ประจาปีการศึกษา ๒๕๖๓ (อว 0655.20/714 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2563) เพื่อแจ้งให้คณะ/วิทยาลัย ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบเกี่ยวกับข้อมูลกรมธรรม์ประกัน เงื่อนไขความคุ้มครอง และข้อยกเว้นกรมธรรม์ประกันภัย ประจำปีการศึกษา 2563 พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลและรายละเอียดกรมธรรม์ประกันภัย รายชื่อผู้ที่ได้รับความคุ้มครอง ผ่านเว็บไซต์ของกองพัฒนานักศึกษา

ด้านการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะ/ผลการคาดหวังของนักศึกษา : ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ การเป็นผู้ประกอบการรายย่อย

แนวทางการปรับปรุง : จัดกิจกรรมหรือโครงการให้ความรู้ด้านการเป็นผู้ประกอบการ รายย่อย

ผลการดำเนินงาน : มหาวิทยาลัยได้จัดสรรงบประมาณให้คณะ/วิทยาลัย ดำเนินการจัดโครงการให้ความรู้ด้านการเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ดังนี้

- โครงการค่ายนักบัญชีรุ่นเยาว์สู่การเป็นผู้ประกอบการ ระหว่างวันที่ 23 - 24 ตุลาคม 2563 ดำเนินการโดยวิทยาลัยรัตภูมิ

- โครงการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนด้านการเป็นผู้ประกอบการหลังวิกฤติการณ์ COVID 19 ด้วย Digital Marketing วันที่ 29 มกราคม 2564 ดำเนินการโดยคณะเทคโนโลยีการจัดการ
- โครงการค่ายศิลปศาสตร์ ก้าวแรกสู่อาชีพในฝัน วันที่ 13 มีนาคม 2564ดำเนินการโดยคณะศิลปศาสตร์
- โครงการการพัฒนานักศึกษาสู่ความเป็นผู้ประกอบการ วันที่ 22 เมษายน 2564 ดำเนินการโดยคณะเกษตรศาสตร์

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-5-01	ผลการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล ในปีการศึกษา 2563
Srivijaya 1.4-5-02	รายงานการประชุมกองพัฒนานักศึกษา ครั้งที่ 3/2564 ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2564
Srivijaya 1.4-5-03	แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2564 (อ้างอิงจากกองบริหารงานบุคคล)

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
6.	ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า

ผลการดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า โดยมอบหมายให้กองพัฒนานักศึกษา งานบริการการศึกษา ประจำสำนักงานวิทยาเขต ได้ดำเนินการให้บริการข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ดังนี้

- การเผยแพร่ผ่านจุลสาร/วารสารออนไลน์
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานวิทยาเขต (งานบริการการศึกษา)
- เครือข่ายสังคมออนไลน์ของมหาวิทยาลัย กองพัฒนานักศึกษา งานบริการการศึกษา ประจำวิทยาเขต

2. เผยแพร่บทความ ข้อมูลการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ตำแหน่งงานว่าง เป็นต้น

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายศิษย์เก่า เพื่อให้ศิษย์เก่าสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสอบถามรายละเอียดต่าง ๆ หรือแสดงความคิดเห็น รวมทั้งจัดตั้งสมาคมศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อบริการข้อมูลข่าวสารการจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย

หมายเลขและรายการเอกสาร

Srivijaya 1.4-6-01	ภาพถ่ายบอร์ดประชาสัมพันธ์
Srivijaya 1.4-6-02	หนังสือประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
Srivijaya 1.4-6-03	การเผยแพร่ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า
Srivijaya 1.4-6-04	เครือข่ายสังคมออนไลน์

เป้าหมายและผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 6 ข้อ	เกณฑ์ประเมิน : 5 คะแนน
เป้าหมายของปีนี้ : 6 ข้อ	ผลการดำเนินงาน : / บรรลุเป้าหมาย